

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dewasa ini membuat masyarakat menginginkan segala sesuatu secara praktis, dalam arti globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Berbagai bidang telah mengalami perubahan sebagai akibat dari meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi.

Keadaan seperti itu dimanfaatkan oleh para pelaku usaha, salah satunya oleh pengusaha jasa cuci pakaian atau yang lebih dikenal dengan istilah laundry. Jasa pencucian pakaian saat ini merebak ke berbagai daerah karena peluang usaha ini dianggap menjanjikan dalam era globalisasi yang menuntut serba cepat.

Para pengusaha laundry bermunculan dengan berbagai pelayanan yang ditawarkan, antara lain:

1. Cuci kering
2. Cuci kering + setrika
3. Cuci jaket dan jas
4. Cuci sprei
5. Cuci karpet
6. dan lain sebagainya

Berbagai tarif pun beragam antar satu pengusaha dengan pengusaha lainnya, mengingat persaingan yang amat ketat dikalangan pengusaha laundry

yakni dari kisaran 3.000/kg sampai 5.000/kg. Pelayanan yang diberikan pun dikemas dengan berbagai cara sebagai upaya untuk menarik minat pelanggan cuci pakaian. Dari mulai memberikan pelayanan cepat (waktu pekerjaan dilaksanakan hanya dalam satu hari) sampai pada memberikan diskon kepada pelanggan yang telah mencuci bajunya sebanyak sepuluh kali cuci.

Maraknya konsumen pengguna jasa laundry ini tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh pengusaha laundry.¹ Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Iman Adri Fitriani pada awal tahun 2014 terhadap konsumen dari pelaku usaha jasa laundry yang menyebutkan bahwa “Dari 20 konsumen yang mengalami kerugian ada 25 % atau 5 orang yang meminta ganti rugi kepada pelaku usaha, 65 % atau 13 orang yang diam karena tidak tahu harus melapor kemana, dan 10 % atau 2 orang yang hanya menceritakan kejadian kepada teman dengan tujuan agar tidak menggunakan jasa laundry dimana mereka merasa dirugiakan.

Hak dan kewajiban pelaku usaha, Pada dasarnya sebagai pelaku usaha, pemilik jasa laundry memiliki kewajiban sebagaimana tercantum pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

¹Aditya Bakti.Bandung, *Pelaku Usaha, Konsumen Dan Tindak Pidana Korporasi*, Citra Aditya:Jakarta 2002

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Namun dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen, terutama yang merasa dirugikan. Dengan adanya Undang-Undang tersebut diharapkan dapat menjadi dasar hukum bagi konsumen jika merasa dirugikan dan bermaksud untuk melakukan upaya hukum karena konsumen sebagai bagian dari warganegara berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Di dalam perjanjiannya antara konsumen dan pemilik jasa laundry hanya sebuah klausula yang bersifat baku, dalam hukum perjanjian istilah ini

disebut juga "*Klausula Eksonerasi*". Di mana dalam undang undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan kosumen juga di jelaskan bahwa yang dimaksud klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah di persiapkan dan di tetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang di tuangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib di penuhi oleh konsumen dan pelaku usaha.

Walaupun ada klausula baku tersebut, apabila pihak dari pemilik laundry tersebut gagal menjaga kepercayaan dari konsumennya sesuai dengan apa yang di janjikan dan/atau yang tertulis di sebuah dokumen atau brosur, maka seorang konsumen tetap berhak menuntut ganti rugi atau kompensasi atas kerugian yang di dapat.

Prosedur pengajuan complain kepada pelaku usaha termasuk dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan, hal ini sudah sesuai dengan pasal 47 UUPK no 8 tahun 1999, dalam kasus ini penyelesaian sengketa ditempuh dengan cara penyelesaian tuntutan ganti rugi seketika dengan dasar pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) UUPK.

Penggunaan klausula baku dalam perjanjian pelaku usaha laundry dengan konsumen dalam pelaksanaannya terdapat pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha, hal ini berentangan dengan pasal 18 UUPK. Menurut ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata perjanjian didefinisikan sebagai berikut:²

“Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

²Lihat Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1313

Jika kita perhatikan dengan seksama, rumusan yang diberikan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata tersebut ternyata menegaskan kembali bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain, ini berarti dari suatu perjanjian lahirlah kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih orang (pihak) kepada satu atau lebih orang (pihak) lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut. Rumusan tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak adalah pihak yang berprestasi (debitur) dan pihak lainnya adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut (kreditur). Masing-masing pihak tersebut dapat terdiri dari satu atau lebih orang, bahkan dengan berkembangnya ilmu hukum, pihak tersebut dapat juga terdiri dari satu atau lebih badan hukum.³

Perjanjian melahirkan perikatan, yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian, memberikan hak pada pihak kreditur dalam perjanjian untuk menuntut pelaksanaan prestasi dalam perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut. Dalam hal debitur tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati tersebut, maka kreditur berhak untuk menuntut pelaksanaan kembali perjanjian yang belum, tidak sepenuhnya atau tidak sama sekali dilaksanakan atau yang telah dilaksanakan secara bertentangan atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, dengan atau

³*Ibid.*, h. 92

tidak disertai dengan penggantian berupa bunga, kerugian dan biaya yang telah dikeluarkan oleh kreditur.⁴

Dalam membicarakan “wanprestasi”, tidak bisa terlepas dari masalah “pernyataan lalai”. Adapun pengertian umum mengenai wanprestasi ini adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya. Kalau begitu seorang debitur disebutkan dan berada dalam keadaan wanprestasi, apabila dia telah lalai sehingga terlambat dari jadwal waktu yang ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut sepatutnya/selayaknya.

Kata wanprestasi ini berarti ketiadaan suatu prestasi, dan prestasi dalam hukum perjanjian berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah “pelaksanaan janji” untuk prestasi dan “ketiadaan pelaksanaan janji” untuk wanprestasi. wanprestasi dapat berwujud tiga macam yaitu:⁵

1. Pihak berwajib sama sekali tidak melaksanakan janji.
2. Pihak berwajib telambat dalam melaksanakannya.
3. Pihak berwajib melaksanakannya, tetapi tidak secara yang semestinya dan atau tidak sebaik-baiknya.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:⁶

⁴Kartini Muljadi &Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*,(Jakarta, Rajawali Pers, 2010) h. 91

⁵Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, (Bandung, PT. Bale, 1981) h. 44

⁶Lihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal I

- 1) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
- 2) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sebagai pengguna barang dan/atau jasa konsumen memiliki beberapa hak sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:⁷

- a. Hak atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hal atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

⁷Lihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pengaturan hak dan kewajiban konsumen dijumpai dalam pasal 4 dan pasal 5 UUPK no 8 tahun 1999.

Berdasarkan temuan penulis diatas maka dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen kurang maksimal karena konsumen yang mengalami kerugian tidak sepenuhnya mendapat ganti kerugian dari pelaku usaha jasa laundry, hal ini tidak sesuai dengan pasal 19 UUPK tahun 1999.

Dari ini penulis tertarik mengangkat judul **“Tanggung Jawab Pengusaha Jasa Laundry Menurut Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan Pekanbaru”**

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya dalam penulisan ini maka penulis telah mengambil batasan masalah yang di teliti. Penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan tanggung jawab bagi pemilik jasa laundry, yang diambil dari beberapa laundry yang memasang tarif Rp.3500.00/Kg, yang berada di sekitaran Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan tanggung jawab terhadap konsumen pengguna jasa laundry di sekitaran Kecamatan Tampan Pekanbaru. Dari masalah pokok tersebut penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Hubungan hukum antara pemilik usaha jasa laundry dengan konsumen pengguna jasa usaha laundry?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry sebagai akibat praktek usahanya?
3. Upaya apakah yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa laundry terhadap kerugian yang ditanggung?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan memperoleh data mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry di Kota Pekanbaru. Dari maksud penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui hubungan hukum antara pemilik usaha jasa laundry dengan konsumen pengguna jasa usaha laundry
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban yang diberikan pelaku usaha jasa laundry terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry.

3. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa laundry terhadap kerugian yang ditanggung.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry di Kota Pekanbaru.

2. Secara praktis

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat khususnya pengguna jasa laundry mengenai perlindungan hukum atas dirinya sebagai konsumen.
- b. Memberikan informasi kepada masyarakat khususnya pengguna jasa laundry mengenai upaya yang dapat dilakukan jika dirinya merasa mengalami kerugian
- c. Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁸Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis

⁸HB Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif*, UN Press, Surakarta 1999. Hal 89

artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.⁹

1. Metode pendekatan

Metode pendekatan yang akan dipakai dalam penelitian berdasarkan Pasal 7 UUPK ini adalah metode pendekatan hukum sosiologis yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata di masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta, kemudian dilanjutkan dengan menemukan masalah, kemudian menuju kepada identifikasi masalah dan pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

2. Lokasi penelitian

Pesatnya perkembangan zaman dewasa ini membuat masyarakat menginginkan sesuatu dengan cara instan dan praktis, termasuk dalam hal mencuci pakaian bahkan sampai dalam hal menyetrika pakaian. Begitu pesatnya kemajuan teknologi membuat beberapa kelompok masyarakat memanfaatkan hal tersebut, untuk lebih terarahnya penelitian ini maka, dalam hal ini penulis mengambil lokasi sebagai tempat penelitian yaitu di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan Pekanbaru.

3. Populasi dan Sample

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan/himpunan obyek dengan ciri-ciri yang sama. Dalam penelitian yang akan dilaksanakan adalah meliputi

⁹HB Sutopo, 199, *Metode Penelitian Kualitatif*, UN Press, Surakarta

tempat pendiri jasa laundry pakaian sebagai pelaku usaha serta konsumen pengguna jasa. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen dan sekitar lebih dari 57 laundry secara keseluruhan yang berada di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan dengan berbagai kelas. Penulis mengambil 25% dari tiap kelas laundry yang di anggap mewakili. Jadi secara keseluruhan penulis mengambil 13 laundry dari 57 laundry yang ada di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan Pekanbaru. Sebagai tolak ukurnya dari 13 ini adalah laundry yang terdaftar atau yang mempunyai Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Surta Izin Tempat Usaha (SITU).

Tabel I.1

Kelas Laundry	Jumlah laundry	%	Jumlah yang mewakili
Kelas Rumahan	35 tempat	25%	7
Kelas Kios	17 tempat	25%	4
Kelas Ruko	5 tempat	25%	2

b. Sampel

Cara mengambil sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang ditujukan kepada responden yang dikehendaki dan dianggap mewakili serta dapat

memberikan keterangan yang mengarah sehingga memperoleh data yang faktual. Penentuan sampel dilakukan terhadap beberapa responden diantaranya :

- 1) 13 orang pemillik usaha dari 57 tempat jasa laundry yang ada, sebagai pelaku usaha.
- 2) 5 orang karyawan dari beberapa tempat laundry yang di jadikan tempat penelitian.
- 3) 20 konsumen yang pernah menjadi pengguna jasa laundry yang bersangkutan.

4. Jenis dan sumber data

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang berkaitan dengan obyek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer akan didapatkan dari Wawancara dengan Pengusaha jasa laundry dan Konsumen.
- b. Data Sekunder akan diperoleh dari buku, dokumen, surat kabar, dan literatur yang ada serta peraturan perundang-undangan yang relevan, dalam hal ini meliputi Undang-undang No. 7 dan 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP), Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) serta Surat Keputusan Menteri Perdagangan dan Koperasi No. 34 tahun 1980 Tentang Perizinan Kegiatan Usaha.

5. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data penelitian akan dilaksanakan dengan cara:

a. Data primer

Data Primer dalam penelitian ini akan diperoleh dengan melakukan wawancara (*interview*) yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman serta dikombinasikan dengan sistem terbuka sehingga pertanyaan-pertanyaan yang belum tercantum pada daftar pertanyaan dapat langsung ditanyakan oleh penulis sehingga mendapatkan keterangan yang lebih jelas dan terperinci.

Wawancara akan dilakukan dengan Pengusaha jasa laundry, dan konsumen pengguna jasa landry yang pernah mengalami permasalahan dengan tempat usaha jasa laundry berkaitan dengan tanggungjawab para pelaku usaha dan perlindungan terhadap kosnumen.

b. Data sekunder

Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah Undang-Undang No 8 Tahun 1999 serta buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data, akan digunakan teknik deskriptif analisis yaitu dengan memaparkan atau menggambarkan hasil studi lapangan dan hasil studi literatur, kemudian menganalisa data yang diperoleh dan selanjutnya digunakan untuk membahas permasalahan yang ada sehingga

mampu memberikan gambaran empirik dan faktual, baik yang bersifat yuridis maupun yang bersifat sosiologis tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap konsumen dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

G. Sistematika Penulisan

Dalam melakukan pembahasan, akan dibagi dalam empat bagian penulisan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, serta Sistematika Pembahasan.

BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Dalam bab ini akan menyajikan gambaran umum tempat-tempat laundry, lokasi, struktur, maupun aktifitas usaha jasa laundry.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan menyajikan tentang tinjauan pustaka yang terdiri daritinjauan umum tentang perjanjian, dan perlindungan konsumen.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi pelaksanaan tanggung jawab bagi para pelaku usaha jasa laundry dan bagaimana cara penyelesaiannya jika terjadi maslah.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis menyajikan kesimpulan dan saran

